

## Порядок предоставления услуги «Smart-рассылка»

Услуга «Smart-рассылка» предназначена для массовой отправки сообщений абонентам любого оператора посредством Системы по каналам SMS и Viber. Данная услуга позволит проинформировать получателей о предложениях, услугах, графике работы, начисленных бонусах, действующих или предстоящих акциях, интересных событиях, автоматизировать какие-либо внутренние процессы вашей компании.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Клиент – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, заключивший договор на оказание услуг электросвязи с Унитарным предприятием «А1» (далее - Компания) и пользуется услугой Smart-рассылка (далее – Услуга).

1.2. Система - многофункциональный веб-интерфейс на сайте <http://smart-sender.a1.by/> для массовой отправки сообщений по каналам Viber и SMS.

1.3. Сообщение – графическая, текстовая или иная информация, отправляемая Абонентам через каналы Viber, SMS посредством интерфейсов платформы.

1.4. Абонент – пользователь услуг мобильной связи (индивидуальный предприниматель, физическое или юридическое лицо), получающий от Клиента через оператора А1 информацию в виде сообщения.

1.5. Альфа-имя - (уникальный код идентификации) – имя отправителя, однозначно идентифицируемое с коммерческим обозначением или фирменным наименованием Клиента и состоящее из букв и/или цифр, отображаемое в сообщении в поле «Отправитель».

1.6. Национальное Альфа-имя - (уникальный код идентификации) – имя отправителя при осуществлении рассылки на территории Республики Беларусь.

1.7. Международное Альфа-имя - (уникальный код идентификации) – имя отправителя, используемое для отправки SMS сообщений за пределы территории Республики Беларусь, где произведена регистрация Альфа-имени отправителя.

1.8. Оператор – компания поставщик услуг электросвязи связи на территории Республики Беларусь.

1.9. Viber – мобильное приложение, разработанное компанией Viber Media S.a.r.l ([www.viber.com](http://www.viber.com)), позволяющее Клиентам Viber осуществлять текстовый диалог, а также передавать фото и видео Клиента.

1.10. «Спам» - сообщения, отправка которых осуществлена без предварительного согласия Абонента и/или, вводящие Абонента в заблуждение относительно услуг и/или содержания сообщения, и/или не позволяющие определить отправителя данного сообщения, содержащие несуществующий или фальсифицированный адрес отправителя. К категории «Спам» относятся, включая, но не ограничиваясь:

1.10.1. Отправка сообщений, содержащих информацию, запрещенную к распространению действующим законодательством Республики Беларусь

и/или международным законодательством и/или законодательством страны на территории, которой осуществляется отправка сообщений, и/или применимым законодательством;

1.10.2. Массовая отправка (под массовой отправкой подразумевается, как отправка множеству Абонентов, так и множественная отправка одному Абоненту), несогласованная предварительно с Абонентом и/или отправка информации Абонентам, выразившим ранее явное нежелание получать такую информацию.

1.11. Международный оператор - компания поставщик услуг электросвязи связи вне территории Республики Беларусь.

1.12. Обработка персональных данных - любое действие или совокупность действий, совершаемые с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Услуга Smart-рассылка (далее - Услуга) доступна юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям пользователям услуг сотовой подвижной связи (мобильной), кроме ТП Телеметрия, ТП Передача данных и линейки ТП SIP.

2.2. Сообщения посредством интерфейсов платформы (<https://smart-sender.a1.by/client/login>) возможно отправлять Абонентам любых операторов мобильной связи, которые обладают национальными номерами (код страны +375), а также Абонентам международных операторов.

2.2.1. Доступна отправка сообщений по каналу Viber Абонентам операторов следующих стран: Беларусь, Россия, Украина, Литва, Польша.

2.2.2. Доступна отправка сообщений по каналу SMS Абонентам операторов всех стран и при условии регистрации международного Альфа-имени в них если иное не установлено законодательством этой страны и правилами международного оператора.

2.2.3. Отдельными международными операторами может взиматься ежемесячная плата за регистрацию и использование международного Альфа-имени. Взаимоотношения с такими международными операторами устанавливаются Клиентом самостоятельно.

2.3. В рамках предоставления Услуги Компания не осуществляет обработку персональных данных Клиентов.

2.4. Для подключения услуги Smart-рассылка, Клиенту необходимо:

2.4.1. передать в Компанию заявление с указанием номера, на который необходимо подключить услугу через магазины Компании или посредством авторизованного адреса на [Legal@a1.by](mailto:Legal@a1.by):

2.4.2. оформить 2 различных Альфа-имени: для SMS канала и для Viber канала;

2.4.3. после активации услуги у Абонента Клиента, указанного в заявлении, на странице

<https://Smart-sender.a1.by> ввести номер телефона, который был указан в заявлении и следовать дальнейшим инструкциям Системы.

2.4.4. При необходимости открытия международного альфа-имени Клиенту необходимо оформить отдельную заявку на его открытие. Заявка может быть выполнена только при наличии у Клиента открытого Национального Альфа-имени.

2.5. При необходимости отправки информационных и/или сервисных/транзакционных сообщений Клиент регистрирует шаблон такого сообщения согласно руководству пользователя, размещенному в Личном кабинете услуги.

### **3. ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

3.1. Включать в адресаты рассылки сообщений, только номера Абонентов, которые дали согласие на получение сообщений, выразив его посредством совершения Абонентом действий, позволяющих достоверно установить его волеизъявление на получение рассылки.

3.2. Не передавать третьим лицам свои Учетные данные (логин и пароль) для доступа к услуге.

3.3. Обеспечить сохранность пароля. В случае разглашения пароля необходимо заменить его.

3.4. Соблюдать законодательство Республики Беларусь и нести ответственность за содержимое сообщений и последствий их отправки. В случае поступления (устно или письменно) обоснованных претензий от Абонентов, Клиент обязуется урегулировать их собственными силами и за свой счет, либо принять участие в рассмотрении такого обращения или в судебном процессе соответствии с законодательством Республики Беларусь.

### **4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ, ЗАКРЫТИЯ АЛЬФА-ИМЕНИ И ТРЕБОВАНИЯ К НЕМУ**

4.1. Клиент после регистрации и авторизации в кабинете пользователя в соответствии с инструкцией и данным Порядком оставляет заявку на заведение одного или нескольких Альфа-имен.

4.2. Альфа-имя не должно содержать знаки товаров и (или) услуг (работ), товарные знаки, фирменное наименование или имена собственные, на которые Клиент не может подтвердить свои права на использование.

4.3. Альфа-имя представляет собой буквенно-цифровую замену номера телефона, с которого Абонентам будут приходить сообщения. Альфа-имя для отправки сообщений по каналу SMS должно состоять из комбинации до 11 латинских букв или символов и цифр без специальных знаков (%\$&?! и т.п.). Для отправки сообщений по каналу Viber не должна превышать 20 буквенных (или буквенно-цифровых) символов латиницей или кириллицей. Для отправки сообщений по каналу Viber с Альфа-имени возможна комбинация строчных и прописных букв и знаков препинания. Не допускается использование пробелов.

4.4. Альфа-имя должно использоваться для отправки сообщений с информацией о товарах и (или) услугах (работах) только Клиента.

4.5. В Альфа-имени не допускается содержания фамилий политиков и другие наименования, которые нарушают законодательство Республики Беларусь.

4.6. Альфа-имя не должно вводить Абонента в заблуждение относительно характера и сути предоставляемых услуг Клиента, должно позволять определить отправителя данного сообщения.

4.7. Альфа-имя должно соответствовать социальным, моральным и этическим принципам (не содержать слов, оскорбляющих человеческое достоинство, пропагандирующих насилие, расовую или национальную вражду и т.п.) не должно содержать ненормативную лексику.

4.8. Клиент указывает необходимое ему Альфа-имя в специальном поле формы для регистрации, далее заявка направляется на проверку. При успешном прохождении проверки Альфа-имя становится доступным Клиенту в Системе. В случае не прохождения проверки, указывается причина отклонения Альфа-имени. Согласование Альфа-имени с момента отправки запроса осуществляется от 3 до 7 рабочих дней.

4.9. Число заявок и используемых Альфа-имен не ограничено.

4.10. В качестве Альфа-имени не могут быть использованы обозначения из товарного знака (знака обслуживания, бренда, слогана) или обозначение, сходное с ним до степени смешения, которые используются:

4.10.1 международными платежными системами (например, Visa, MasterCard, AmExpress и так далее);

4.10.2 международными электронными кошельками и/или системы расчётов (например, WebMoney, Qiwi Wallet и так далее);

4.11.3 международными платформами обработки электронных платежей (например, PayPal и так далее);

4.11.4 международными социальными сетями (например, facebook, vkontakte, Google+, odnoklassniki, twitter, instagram, fotostrana и так далее);

4.11.5 международными ОТТ приложениями (например, Skype, Viber, WhatsApp и так далее);

4.11.6 международными игровыми Интернет-сервисами (например, World of Tanks, Gameserver, mobitva.com и так далее);

4.11.7 международными сервисами электронной почты и/или файлообменниками, и/или поисковыми системами (например, Mail.Ru, Yahoo, Rumbler.ru, Google, dropmefiles, ifolder.su, exfile.ru, и так далее);

4.11.8 используются международными системами online бронирования (например, Booking, AirBnB и так далее);

4.11.9 иностранными банками (за исключением кредитно-финансовых учреждений, которые осуществляют свою деятельность на территории Республики Беларусь на основании соответствующей лицензии, выданной уполномоченными государственными органами Республики Беларусь) и иностранными авиакомпаниями;

4.11.10 общие названия/понятия, не позволяющими однозначно идентифицировать отправителя (конечного отправителя), например, “SMS”, “Info”, «Verify», «NXSMS и так далее.

4.11.11. Техническую поддержку Компания оказывает: ежедневно круглосуточно по номеру 150.

4.12. При подаче заявки на регистрацию Альфа-имени, которое будет использовано для информационных и сервисных/транзакционных сообщений, Клиенту в заявке необходимо указать (предоставить для регистрации) шаблоны сообщений для данного Альфа-имени. Если структура сообщений будет отличаться от зарегистрированных шаблонов, Компания вправе тарифицировать такие сообщения как рекламные. Для регистрации нового шаблона Клиенту необходимо предоставить Компании заявление на фирменном бланке о регистрации нового (-ых) шаблона (-ов) с обязательным указанием Альфа-имени к которому относятся данные шаблоны.

4.13 Клиент для закрытия использования Альфа-имени направляет заявление свободной формы в адрес Компании с указанием Альфа-имен, использование которых прекращается, в срок не позднее 30 рабочих дней до даты прекращения использования.

4.14. При оказании услуг по отправке сообщений по каналу Viber Клиенту предоставляется услуга «Альфа-имя для рассылок в Viber» (ежемесячно), продление которой происходит автоматически. В случае если Клиент не планирует проводить отправку сообщений по каналу Viber в следующем месяце, ему необходимо отказаться от услуги «Альфа-имя для рассылок в Viber», чтобы не взималась ежемесячная плата. Для этого Клиенту необходимо до 20 числа месяца предшествующего отказу от услуги уведомить Компанию посредством заявления на фирменном бланке.

## **5. ТРЕБОВАНИЯ К СООБЩЕНИЯМ**

5.1. SMS-сообщение - каждое сообщение, должно содержать только символы латинского либо кириллического алфавита, а также цифры, знаки препинания и пробелы общим количеством не более 160 символов или символы кириллицы, цифры, знаки препинания, пробелы общим количеством не более 70 символов. Если сообщение превышает 160 символов в латинице или 70 в кириллице, то оно разбивается на несколько сообщений, каждое из которых не может превышать 153 или 67 символов соответственно, при этом каждое сообщение тарифицируется отдельно.

5.2. SMS-сообщения подразделяются на следующие виды:

5.2.1. Рекламное сообщение – сообщение, носящее рекламный характер или структура которого не соответствует ни одному из зарегистрированных шаблонов сервисного/транзакционного или информационного сообщения.

5.2.2. Сервисное/транзакционное сообщение - короткое информационное, текстовое сообщение, содержащее информацию об обслуживании Абонента, транзакциях или сопутствующую транзакции информацию и не содержащее рекламу товаров и (или) услуг (работ).

5.2.3. Информационное сообщение – короткое информационное, текстовое сообщение не содержащее рекламу товаров и (или) услуг (работ).

5.3. Viber-сообщение – сообщение может содержать как текст, графические объекты, так и иные объекты, не противоречащие законодательству Республики Беларусь и Политике Viber Media S.a.r.l (размещена на сайте <https://www.Viber.com/ru/terms/>).

5.4. Viber-сообщения подразделяются на следующие виды:

5.4.1. Рекламное сообщение – сообщение, носящее рекламный характер или структура которого не соответствует ни одному из зарегистрированных шаблонов транзакционного сообщения.

5.4.2. Информационное сообщение – сообщение, носящее не рекламный характер или структура которого не соответствует ни одному из зарегистрированных шаблонов транзакционного сообщения.

5.4.3. Транзакционное сообщение – короткое информационное, текстовое сообщение, не содержащее рекламу товаров и (или) услуг (работ) и содержащее информацию, соответствующую следующим критериям:

- Ответные сообщения:

- приветственные сообщения при завершении регистрации;
- подтверждение заказа/покупки/регистрации.

- Уведомления:

- об изменении условий обслуживания, включая: изменение оплаты, увеличение стоимости, адреса или контакта клиента и т.д.;
- двухэтапная аутентификация (отправка кодов);
- статус доставки/возврата/обмена товара.

- Информационные сообщения:

- напоминание о запланированном событии в рамках предоставления услуг;
- оповещения/предупреждения сервисов;
- предупреждения о входе/выходе/попытке входа в аккаунт;
- напоминание о задолженности, об условиях и сроках ее погашения (включая детали договора/соглашения);
- информирование о накоплении/расходовании/условиях использования.

5.5. Если структура SMS и Viber сообщений будет отличаться от зарегистрированных шаблонов, Компания вправе тарифицировать такие сообщения как рекламные.

5.6. Сообщение не может быть пустым, текст не должен быть бессмысленным набором букв и/или цифр, а должен иметь содержательную ценность для Абонента.

5.7. В текстах сообщений не должно содержаться наименование любой организации (оператора мобильной связи, банковских, страховых компаний, государственных и правительственных учреждений и т.д.), к которой Клиент не имеет отношения, за исключением случаев, когда правомерность использования подобного Альфа-имени документально подтверждено самим Клиентом.

5.8. Клиент несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой Абонентам информации. В случае если Абоненту предоставлена неполная и/или недостоверная информация, повлекшая для последнего материальный ущерб или моральный вред, Клиент обязуется возместить Компании убытки в полном объеме.

5.9. Сообщения не должны противоречить этическим, моральным нормам при отправке их Абонентам.

5.10. Клиент гарантирует, что содержание текста сообщения соответствует нормам действующего законодательства Республики Беларусь, а также нормам международного права.

5.11. В тексте сообщений запрещается использование ненормативной лексики, непристойных, оскорбительных образов, социальной категории, возраста сравнений и выражений, в том числе в отношении расы и пола, национальности, профессии, языка человека и гражданина, религиозных символов, объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) Республики Беларусь, официальных государственных символов (флагов, гербов, гимнов).

5.12. Запрещается использование вредоносного программного обеспечения.

5.13. Клиент обязуется не использовать услугу для распространения Абонентам несогласованной рекламной информации, соответствующей определению «Спам», а также подпадающую под категорию рекламной информации, запрещенной законодательством Республики Беларусь, международным законодательством.

## **6. ОГРАНИЧЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ**

6.1. Компания может блокировать отправку сообщений, приостановить, ограничить или прекратить оказание услуги в случаях:

6.1.1. в случае возникновения оснований полагать, что Клиентом совершается правонарушение, причиняющее ущерб Компании или третьим лицам (фрод);

6.1.2. в случае выявления нарушения Клиентом условий настоящего Порядка, или условий договора об оказании услуг электросвязи, заключенного между Клиентом и Компанией;

6.1.3. если содержание сообщений не соответствует законодательству Республики Беларусь и/или Политике Viber Media S.a.r.l (размещена на сайте <https://www.Viber.com/ru/terms/>).

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

7.1 Компания не несет ответственности за ошибки или неправильное использование Услуги Клиентами.

7.2 Клиент несет ответственность за полноту и достоверность предоставляемой им информации во всех сообщениях, которые предназначены для осуществления отправки их Абонентам.

7.3. В случае если в результате нарушения Клиентом условий настоящего Порядка был нанесен ущерб, Клиент обязуется возместить Компании причиненные убытки в полном объеме на основании письменного требования

Компании с приложением документально подтвержденных расходов. В случае предъявления Компании претензий со стороны третьих лиц, а также привлечения Компании к ответственности органом государственной власти в связи с противоправными действиями Клиента, последний обязуется в полном объеме произвести денежное возмещение Компании на основании соответствующего письменного требования Компании с приложением подтверждающих документов.

7.4. При нарушении положений раздела 4 и 5 настоящего Порядка Компания вправе потребовать у Клиента уплаты Компании неустойки в размере 1 (одной) базовой величины за каждый MSISDN по каждому факту нарушения (а также возмещения реального ущерба в части, не покрытой неустойкой (каждый MSISDN), действующей на момент уплаты.

7.5. Клиент обязуется перечислить суммы любых видов неустоек, в том числе убытков, на расчетный счет Компании в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня направления соответствующего требования Компанией. Уплата неустойки (штрафа, пени) и возмещение убытков, причиненных ненадлежащим исполнением обязательств, не освобождает Клиента от исполнения обязательств по договору оказания услуг электросвязи в полном объеме и оплаты Услуги в соответствии с условиями ее оказания.

7.6. Клиент несет ответственность за организацию Спама, в том числе за отправку информации тем Абонентам, которые не давали разрешения на их получение.

7.7. В случае, если Клиент осуществляет отправку сообщений с нарушением условий настоящего Порядка и/или требований законодательства, Компания вправе отказаться осуществлять прием и доставку такой рассылки.

7.8. Компания не гарантирует доставку сообщений по каналам Viber, SMS на номера Абонентов и не несет ответственности за недоставку любого сообщения в случаях если:

- Абонент не активировал свое окончательное абонентское устройство;
- окончательное абонентское устройство неспособно принять сообщение;
- абонентское оборудование не зарегистрировано в сети Компании;
- у Абонента отсутствует услуга «Передача данных» при приеме сообщений по каналу Viber;
- окончательное абонентское устройство не поддерживает приём SMS сообщений и передачи данных;
- Абонент не зарегистрирован в Viber при отправке сообщения по каналу Viber;
- Компания блокирует доставку сообщений до абонентского оборудования, в том числе при отказе Абонента от получения рассылок;
- любой иной причине, являющейся результатом неспособности окончательного абонентского устройства Абонента принять такое сообщение.

7.9 Компания не несет ответственности за:

- невозможность регистрации международного Альфа-имени в какой-либо из заявленных Клиентом стран и международных операторов;
- за сроки регистрации международного Альфа-имени;



- отказ в регистрации международного Альфа-имени по причине отказа международных операторов;
- изменение условий обслуживания/использования международного Альфа-имени в заявленных Клиентом странах и/или конкретными международными операторами.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Подтверждением количества, качества и стоимости оказанных Услуг, являются данные электронной статистики Системы.

8.1.1. При отправке сообщений по каналу Viber тарификация производится за доставленные сообщения.

8.1.2. При отправке сообщений по каналу SMS тарификация производится за отправленные сообщения.

8.2. Компания вправе в одностороннем порядке изменить настоящий Порядок, внешний вид и функции веб-интерфейса Системы, уведомив Клиента об изменении условий Порядка за 10 (десять) календарных дней до даты изменения путем размещения соответствующей информации на сайте [www.A1.by](http://www.A1.by).

8.3. Компания предоставляет исключительно техническую возможность для отправки сообщений, а Клиент является рекламодателем и несет полную ответственность за соблюдение законодательства Республики Беларусь.

8.4 Во всем ином, не урегулированном настоящим Порядком, Клиент и Компания руководствуются положениями договора об оказании услуг электросвязи, заключенного между Клиентом и Компанией.